

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO - HOTEL MUSEO LUCAINENA - Año 2025

A continuación encontrará una serie de normas de obligado cumplimiento a todos los huéspedes y usuarios del establecimiento hotelero. Si presenta alguna duda, podrá acudir al personal del mismo, quien le ayudará en caso de que desee esclarecer alguno de los puntos abordados en el presente Reglamento de Régimen Interno.

1. Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento, en lo que no contravenga la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo, el Decreto Ley 13/2020, de 18 de Mayo, de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Preceptos de aplicación.
2. Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.
3. La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes: a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones. b) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento. c) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad. Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado según el artículo 36 de la ley de turismo, y el artículo 25 del Decreto Ley de ordenación hotelera. Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
4. La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento. Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida, régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, cumplimentado en duplicado ejemplar, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones. El original será entregado al usuario y la copia quedará en poder del establecimiento. 2
5. Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en este reglamento. Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, se vele por su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones. Los usuarios tienen la obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las

dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas según el artículo 21 del Decreto Ley. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

6. Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos previamente.

7. A las unidades de alojamiento solo pueden acceder las personas registradas al efecto, según consta en el artículo 2.e del Decreto Ley.

8. Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos.

9. El establecimiento puede variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios.

10. Este establecimiento tiene la obligación de dar a sus precios la máxima publicidad en recepción, de tenerlos a disposición de los usuarios y de informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de presentación de los servicios y sus precios, y de facilitar dichos servicios conforme a su categoría y en los términos contratados, atendiendo y manteniendo en buen estado las instalaciones y servicios.

11. El establecimiento dispone de hojas de quejas y reclamaciones al servicio del usuario que así lo solicite. Además, el establecimiento facilitará, en tal caso, a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

12. Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 14 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. No obstante, en fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar en dos horas la puesta a disposición del usuario la unidad de alojamiento. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente en ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión deberá existir acuerdo entre las partes.

13. El mobiliario propio, los jardines y aparcamientos exteriores, no cubiertos, existentes en el recinto del establecimiento, son de uso gratuito para usuarios del establecimiento hotelero.
14. Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamiento se encuentran detallados en recepción a disposición de los usuarios que los soliciten.
15. La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernотaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernотación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12 horas del día de salida.
16. Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios.
17. En la recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las llaves o tarjetas para acceder a los alojamientos. El director, junto con el personal de recepción y, en su caso, conserjería, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.
18. No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañamiento de un adulto responsable.
19. El establecimiento admite mascotas, siempre que cumplan unas normas básicas de respeto por las instalaciones, el resto de usuarios y de higiene. El usuario que desee traer mascotas al establecimiento hotelero deberá comunicarlo al mismo de forma previa a su estancia en el mismo, no pudiendo acceder al recinto con mascotas si no ha sido previamente comunicado a las personas responsables del establecimiento hotelero de forma previa. Además, el establecimiento podrá requerir el pago de un suplemento vinculado con dicha circunstancia, junto con una fianza en representación de los daños y perjuicios que pueda ocasionar a las instalaciones y unidades de alojamiento del establecimiento hotelero, que será devuelta al cliente una vez que se verifique por el personal del mismo que no se ha producido un daño asociado a tal circunstancia. En caso de incumplir alguna de las normas previamente mencionadas, el establecimiento hotelero podrá solicitar la salida del huésped del establecimiento hotelero devolviendo al 4 mismo el importe correspondiente al número de pernотaciones que el cliente no pueda hacer uso del mismo, en caso de que haya sido abonado previamente.
20. A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.
21. Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.
22. Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos calentadores de agua sin autorización de la dirección.
23. Los clientes están obligados a presentar un documento de identificación válido al momento de su admisión en el establecimiento hotelero. Este documento deberá ser presentado en formato físico y el establecimiento hotelero podrá negarse a aceptar una fotografía o similar de un documento si el mismo no se presenta físicamente por parte de su titular en el momento del registro pudiendo negar el acceso al establecimiento hotelero al usuario.

24. A todo usuario del establecimiento hotelero le será entregado un documento de admisión que deberá ser firmado obligatoriamente, en el que consta el nombre, la categoría, el número de inscripción del establecimiento, la identificación de la unidad de alojamiento contratada, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y de salida, el régimen alimenticio, así como un resumen de las principales normas de convivencia del establecimiento, de obligado cumplimiento por parte del usuario, indicando las penalizaciones económicas a las que tendrá que atenerse el usuario en caso de incumplimiento de las mismas y que serán de obligado cumplimiento. El cliente recibirá una copia y el establecimiento conservará el documento original firmado por el cliente.

25. Las personas titulares de los establecimientos hoteleros podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que no respeten las reglas de convivencia e higiene dictadas para la utilización del establecimiento hotelero, no respeten las fechas pactadas de salida del establecimiento hotelero, no paguen los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, no respete el establecimiento, sus instalaciones o su equipamiento.

26. El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago. En caso de solicitar dicha garantía y de ser abonada por el usuario, esto garantizará la confirmación de la reserva solicitada por el cliente, debiendo el mismo completar el abono del importe restante en la fecha acordada, perdiendo la totalidad de la garantía previa de pago en caso de no presentarse el huésped el primer día de la reserva acordada o en caso de no abonar el importe completo de la reserva previamente garantizada, sin derecho a reclamar dicho importe. Únicamente el usuario podrá descontar el importe de la garantía previa de pago en caso de una modificación de fechas acordada por ambas partes y que corresponda con el mismo número de pernoctaciones previamente reservadas.

27. La jornada hotelera comienza a las 15:00 horas del mediodía del primer día del período contratado y finaliza a las 12:00 horas del mediodía del día señalado como fecha de salida. En fechas de máxima ocupación, se podrá retrasar la puesta a disposición del usuario de la unidad de alojamiento por un periodo no superior de dos horas. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación de la ocupación en un periodo superior al acordado. En caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe correspondiente a una jornada completa. En caso de que el usuario incumpla el horario establecido de salida (check-out), éste deberá abonar el importe correspondiente a una jornada completa adicional.

28. No se permitirá la estancia y la permanencia en el establecimiento hotelero de ningún usuario sin la identificación personal previa a la ocupación y sin el conocimiento de la misma por parte de los 5 responsables de dicho proceso de identificación y admisión.

29. El horario de limpieza de las habitaciones es de 9:00h a 15:00h. El usuario que vaya a permanecer en el alojamiento por un periodo superior a una jornada podrá solicitar la exclusión de los servicios de limpieza, adoptando las medidas de higiene apropiadas, y por un periodo no superior a una jornada. Asimismo el horario de mantenimiento y reparaciones será de 11:00h a 14:00h, por lo que en esta franja horaria podrían producirse ruidos propios de los trabajos a realizar. Los usuarios que permanezcan en el establecimiento más de una jornada, podrán avisar al personal si estos ruidos les producen alguna molestia, a fin de poder evitarlos en la medida de lo posible.

30. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento. En caso de incumplimiento el usuario deberá hacerse cargo de abonar el importe correspondiente a una penalización por valor de 150 € antes de su salida del establecimiento.

31. Este establecimiento admite animales de compañía siempre y cuando ésta circunstancia haya sido previamente comunicada a los responsables del establecimiento hotelero, vía

telefónica, personal o por correo electrónico y el usuario haya recibido una respuesta favorable por parte del establecimiento. Además el usuario deberá adoptar medidas de higiene y de respeto por los demás usuarios y por las instalaciones del establecimiento, pudiendo ser expulsado del establecimiento hotelero en caso de que éste no adopte dichas medidas durante su estancia.

32. El usuario deberá cumplir una serie de normas de convivencia general durante su estancia en el alojamiento hotelero, como mantener unos niveles de ruido moderados en los pasillos y espacios comunes del establecimiento, para garantizar el descanso del resto de usuarios, además de cumplir unas normas de higiene y de respeto por el resto de usuarios y por las instalaciones y el personal del mismo.

33. La empresa explotadora del establecimiento hotelero, sus titulares o los responsables de garantizar la convivencia en el mismo podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interno, incumplan las reglas usuales de convivencia social, pretendan acceder al mismo con una finalidad diferente al normal uso del servicio, manifiesten actitudes violentas, se comporten de forma agresiva, provoquen altercados, originen situaciones de peligro o molestias a otros usuarios.

34. Se impedirá el acceso a las instalaciones del alojamiento hotelero a las personas que no reúnan unas condiciones mínimas de higiene.

35. Se impedirá el acceso a las instalaciones del alojamiento hotelero a las personas que porten armas u objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

36. Se impedirá el acceso a las instalaciones del alojamiento hotelero a las personas que muestren signos de haber consumido drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas evidentes de estar embriagados.

37. Los responsables del alojamiento hotelero podrán recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

38. La persona usuaria queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento hotelero en caso de incumplimiento de las normas descritas en el presente reglamento de régimen interno, y cuando se le haya impedido el acceso al mismo debido a un incumplimiento de los requisitos que exige este reglamento para el acceso y la permanencia en el mismo.

39. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del hotel el usuario podrá dirigirse al personal de recepción, que le atenderá y en su caso le contactará con la persona habilitada para resolver su duda o cuestión.

40. El establecimiento hotelero no se hace responsable de los servicios prestados por empresas ajenas a la explotación del establecimiento hotelero.

41. El usuario deberá respetar en todo momento las instalaciones, el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.

42. El establecimiento se reserva el derecho de admisión y de cancelación de la reserva, sin derecho a devolución, de cualquier cliente que contravenga este Reglamento, así como a las normas de convivencia y sentido común o que actúe irrespetuosamente para con las instalaciones del alojamiento, el personal y el resto de los clientes del alojamiento.

43. El presente Reglamento se rige por la Legislación Española, presentándose en idioma español castellano, siendo este el único texto legalmente vinculante y prevaleciendo el mismo en cualquier diferencia de interpretación, aunque pueda encontrarse redactado y publicado en otros idiomas, como el inglés o el francés.

44. El horario disponible para el check-in será de 15:00 horas a 20:00 horas, pudiendo extenderse únicamente a voluntad del titular del establecimiento hotelero, reservándose el alojamiento hotelero la posibilidad de negar la entrada a todo aquel usuario que se presente pasado dicho horario, es decir, las 20:00 horas, a no ser que la contratación sea efectuada a través de algún intermediario con el que el establecimiento hotelero tenga prefijado otro horario de admisión. El cliente no tendrá derecho a devolución si su horario de llegada es posterior a la franja temporal correspondiente al check-in, por lo que podrá negarse el establecimiento a proporcionar acceso al usuario sin ningún tipo de indemnización, y el usuario deberá abonar el importe correspondiente a la estancia que tenga contratada para ese día, correspondiente al total de unidades de alojamiento contratadas.
45. Se considerará identificación válida en España el Pasaporte, el D.N.I y el Carnet de Conducir. En caso de extranjeros, el registro podrá efectuarse mediante Documento de Identidad, si procede de un país de la UE, o Pasaporte. También se podrá registrar con Permiso de Residencia español si es extranjero residente en España. Todos los documentos utilizados para el registro e identificación deben encontrarse en vigor.
46. La presentación de alguna reclamación o queja por parte de los clientes del alojamiento hotelero no exime del cumplimiento del presente Reglamento y del pago de los servicios contratados.
47. No se podrán utilizar las habitaciones ni los espacios comunes para usos distintos al hospedaje y/o servicios contratados.
48. El cliente deberá abonar una penalización mínima de 150.00 € en caso de que a su salida el establecimiento hotelero perciba la ausencia de bienes muebles de la habitación tales como toallas o albornoces, sin el consentimiento previo por parte del establecimiento hotelero, siendo el importe de la penalización correspondiente al valor íntegro de los mismos, pudiendo el establecimiento hotelero realizar un cargo correspondiente al mismo en la tarjeta de crédito suministrada por el cliente para efectuar la reserva o el pago de su estancia.
49. La salida anticipada del cliente antes de la finalización de la estancia contratada, no eximirá al cliente del pago de la totalidad de los días reservados y de los servicios contratados.
50. Ante la pretensión del cliente de abandonar el establecimiento dejando impagada total o parcialmente su factura, el establecimiento hotelero está facultado para solicitar el auxilio de los agentes de la autoridad.
51. El establecimiento podrá solicitar garantía previa de pago con tarjeta de crédito por los servicios contratados. El establecimiento podrá efectuar un cargo o preautorización en la tarjeta de crédito suministrada por el cliente por el importe de la primera noche contratada.
52. El establecimiento hotelero no se hará responsable de los perjuicios que puedan ocurrir en caso de avería externa de la acometida eléctrica, que sea debida a alguna avería de la red eléctrica y que deje el alojamiento hotelero sin suministro eléctrico. De igual modo, en caso de avería del suministro de agua potable, avería atribuible a la red de suministro de agua potable municipal, el establecimiento hotelero no se hará responsable de los perjuicios ocasionados a los clientes debido a tal circunstancia. De igual modo el establecimiento no será responsable si se produce una avería en la red telefónica externa que pueda afectar al buen funcionamiento de la cobertura de teléfono o de internet en el edificio. Así mismo el establecimiento no se hará responsable de los perjuicios ocasionados por ruidos producidos por agentes externos al propio establecimiento 7 hotelero. Ninguna de estas circunstancias eximirá a los clientes del abono íntegro del importe atribuible a su estancia en el establecimiento hotelero en las condiciones contratadas.

53. Cuando los huéspedes se ausenten por más de cuarenta y dos horas sin previo aviso, el establecimiento hotelero podrá dar por suspendido o rescindido el contrato de hospedaje, y proceder a recoger el equipaje.
54. No se permitirá la estancia de personas en una habitación que exceda en cantidad al cupo contratado.
55. Un niño mayor de cuatro años o un adulto se podrá alojar en una cama supletoria. La instalación de la cama supletoria tendrá un coste adicional, y deberá ser solicitada por el cliente antes de las 12:00 horas del día del check-in.
56. Los padres y tutores son los responsables del comportamiento y la supervisión correspondiente de los menores de edad dentro de las instalaciones del establecimiento hotelero, por lo que deberán velar para que se realice un buen uso de las instalaciones y sobretodo respetar las zonas comunes, además de garantizar que no se afecte a terceros.
57. Los objetos que se encuentren en las habitaciones del establecimiento hotelero una vez terminado el periodo de alojamiento de un cliente y que tengan una naturaleza duradera, tales como cargadores de dispositivos electrónicos o cepillos de dientes eléctricos serán guardados por los responsables del establecimiento hotelero por un periodo de dos días naturales. Si los objetos hallados tuvieran una naturaleza textil o perecedera, estos serán considerados desechos y serán retirados y destruidos, no pudiendo ser reclamados por los clientes en un momento posterior.
58. Al objeto de garantizar la seguridad, este establecimiento hotelero podrá disponer de dispositivos técnicos con elementos, algunos de ellos con grabación permanente, en los pasillos y demás zonas generales y comunes, cuyas imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades en los casos legalmente previstos.
59. Las instalaciones del establecimiento hotelero no podrán ser utilizadas por personas que no sean clientes del establecimiento hotelero y que se encuentren en las instalaciones en un momento diferente al estrictamente contratado. Los responsables del establecimiento hotelero solicitarán el auxilio de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en caso de la negativa por parte de una persona no cliente del establecimiento a abandonar inmediatamente las instalaciones en el caso previamente expuesto.
60. El establecimiento hotelero cuenta con un servicio de acceso 24 horas al interior del establecimiento mediante tarjetas o llaveros magnéticos codificados, que serán entregadas por el personal a los clientes tras su registro y admisión en el establecimiento y que deberán ser devueltas a la salida de los mismos de su estancia completa. En caso de no devolución de los mismos, el establecimiento hotelero podrá solicitar a los clientes el envío postal de los mismos en un plazo inferior a 7 días hábiles o el pago de una penalización de 50.00 €. Esta tarjeta o llavero será entregado junto con la llave de la habitación, y deberá ser entregado junto a la misma en el momento de la salida del cliente del establecimiento hotelero tras finalizada su estancia.
61. La circulación y estancia dentro del establecimiento hotelero será en los lugares reservados a los clientes, sin que estos pudieran acceder a los espacios reservados o privados, como zonas de uso exclusivo del personal del establecimiento, depósitos, almacenes, vestuarios del personal, habitaciones de mantenimiento u oficinas, además de salones y áreas que no se encuentren abiertas al público general o se encuentren destinadas de forma exclusiva para clientes o huéspedes del establecimiento hotelero.
62. El establecimiento hotelero se reserva la potestad exclusiva de aplicar o no las sanciones previstas en este Reglamento, sin que ello pueda ser considerado por el cliente o por otros como un derecho a no ser sancionado en lo sucesivo por causas similares o por otras infracciones que cometa.

63. Las normas contenidas en este Reglamento no podrán ser interpretadas como una discriminación a ningún tipo de etnia, nacionalidad, género, religión, raza, edad o ideología política de los destinatarios.
64. El establecimiento hotelero podrá realizar un cambio de categoría en una reserva de alojamiento por otra categoría del mismo o de un nivel superior a la contratada por el cliente.
65. Todo cliente tendrá acceso a este reglamento de régimen interno, que será publicado en la página web del establecimiento hotelero y en el tablón de anuncios de la recepción del establecimiento hotelero. Así mismo, podrá solicitarlo al personal responsable de la recepción, quien le mostrará una copia del mismo en formato físico para consulta del cliente o usuario.
66. El cliente deberá informar lo antes posible de cualquier anomalía o deficiencia de funcionamiento percibida en las instalaciones, las habitaciones o las zonas comunes para la subsanación de las mismas por parte del personal del establecimiento hotelero, no pudiendo hacer responsable a la dirección del mismo en caso de deficiencia en caso de que no se haya informado oportunamente en el momento en que fue detectada la deficiencia, no pudiendo exigir una retribución debido a la misma al finalizar su estancia en el establecimiento hotelero en dicho caso.
67. El establecimiento hotelero se acoge a lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos personales y lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO y del CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos.
68. El establecimiento le podrá proporcionar las correspondientes hojas de reclamaciones establecidas por las Autoridades Competentes de la correspondiente Comunidad Autónoma, pudiendo ser cumplimentadas por los usuarios y entregadas en la recepción del hotel, en caso de que desee formular alguna queja, reclamación o denuncia. La presentación de alguna queja o reclamación no exime de la observancia de este reglamento y del pago íntegro de los servicios.
69. Se considerará reserva de grupo las que consten de tres o más habitaciones. En estas reservas, la persona que realice los trámites de contratación será la responsable en todo momento de todas y cada una de las reservas de unidades de alojamiento contenidas en la reserva grupal, junto con la responsabilidad exigida a los huéspedes en cuanto a las normas de convivencia contenidas en este Reglamento, debiendo velar por el buen comportamiento de todos los huéspedes.
70. Una vez realizada la reserva grupal, en ningún caso habrá cancelación gratuita, total o parcial.
71. El establecimiento hotelero podrá exigir el pago total de la reserva grupal una semana antes del check-in. El incumplimiento dará opción al hotel de cancelar la reserva en cualquier momento.
72. Para grupos de más de tres habitaciones se exigirá cuarenta y ocho horas antes del check-in un listado de huéspedes lo más completo posible, para facilitar su recepción y acogida. El establecimiento hotelero podrá facilitar la posibilidad del check-in online.
73. No se permitirá sin autorización del establecimiento hotelero el intercambio de huéspedes entre las habitaciones contratadas, siendo el responsable del grupo la persona que deberá hacerse cargo de cualquier responsabilidad asociada al incumplimiento de las normas contenidas en este reglamento de régimen interno.

74. No se considerará confirmada una reserva hasta que no esté recibido el importe o el abono de la cantidad exigida para la confirmación de la misma.
75. El usuario no tendrá derecho a reembolso de la cantidad abonada como confirmación de la reserva en caso de cancelar su estancia con un plazo de tiempo inferior a una semana respecto al día del check-in, sin perjuicio de otras condiciones especiales establecidas para grupo u otras condiciones especiales.
76. Como norma general la confirmación de la reserva solo se efectuará tras el abono de la primera noche de todas las unidades de alojamiento contratadas.
77. Las reservas confirmadas con antelación y canceladas antes de una semana tendrán una devolución en un periodo de dos días naturales después del día establecido para el check-in de la reserva previamente contratada.
78. Las cancelaciones siempre se realizarán por el mismo medio que se llevó a cabo la contratación, y sólo será válida si obtiene respuesta afirmativa del establecimiento hotelero.
79. El medio de devolución del importe asociado a una cancelación se elegirá por el establecimiento hotelero.
80. En caso de cancelación parcial de una reserva múltiple se percibirá con la parte proporcional de la reserva cancelada.
81. El establecimiento hotelero estará facultado a realizar el cargo correspondiente referente a la estancia del huésped en las tarjetas de crédito proporcionadas por el huésped para realizar su contratación.
82. En caso de producirse una avería irreparable que afecte a alguna habitación, el establecimiento hotelero optara por realojar a los usuarios de dicha habitación, y si esto no fuera posible por alguna razón, y finalmente los usuarios debieran abandonar el establecimiento, este deberá devolver las cantidades cobradas correspondientes a los días no disfrutados por dichos clientes, incluido el día de la avería.
83. Este reglamento está creado para establecer las normas de convivencia en el establecimiento hotelero y forma parte de las condiciones de contratación de todas las reservas realizadas en este establecimiento.
84. El establecimiento cuenta con gimnasio de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 18 años provistos de toalla, ropa y calzado deportivo. Los usuarios deben cumplir con todas las medidas de prevención apropiadas para evitar sufrir lesiones o molestias ocasionadas por un uso inapropiado del mismo.